

**HUBUNGAN ANTARA PENANGANAN KELUHAN DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN PADA NASABAH BANK DKI DI  
KANTOR WALIKOTA JAKARTA BARAT**

**RADHITA RAHMALINA**

**8135118144**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA  
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2015**

***CORRELATION BETWEEN COMPLAINT HANDLING WITH  
CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMERS BANK DKI IN  
THE OFFICE OF MAYOR WEST JAKARTA***

**RADHITA RAHMALINA**

**8135118146**



***This Script is Writen as A Part of Bachelor Degree in Education  
Accomplishment at Faculty Economic State University of Jakarta***

**PROGRAM STUDY OF COMMERCE EDUCATION  
MAJORING OF ECONOMIC AND ADMINISTRATION  
FACULTY OF ECONOMIC  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2015**

## ABSTRAK

**RADHITA RAHMALINA, Hubungan Antara Penanganan Keluhan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Nasabah Bank DKI di Kantor Walikota Jakarta Barat. Skripsi, Jakarta : Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2015.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat Hubungan antara Penanganan Keluhan dengan Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Bank DKI di Kantor Walikota Jakarta Barat.

Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan terhitung sejak Maret 2015 sampai Juni 2015. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey pendekatan korelasi. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai negeri sipil Walikota Jakarta Barat. Populasi terjangkau penelitian ini adalah pegawai negeri sipil Sudin Dikdas, Sudin Kesehatan, Sudin Kebersihan, dan Sudin Perhubungan yang berjumlah 140 pegawai negeri sipil. Sampel penelitian sebanyak 100 pegawai negeri sipil Sudin Dikdas, Sudin Kebersihan, dan Sudin perhubungan, dengan menggunakan teknik acak sederhana. Untuk menjaring data variabel X (Penanganan Keluhan) dan data variabel Y (Kepuasan Pelanggan), digunakan instrumen berbentuk kuesioner, yang disebar kepada pegawai negeri sipil di kantor Walikota Jakarta Barat, setelah itu dilakukan uji validitas isi melalui proses validasi yaitu perhitungan koefisien korelasi skor butir dengan skor total dan uji realibilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*. Teknik analisis data dimulai dengan mencari persamaan regresi yang di dapat adalah  $\hat{Y} = 56,085 + 0,452X$ . Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi atas X dengan menggunakan uji *Liliefors* dan diperoleh dengan uji *Liliefors* diperoleh  $L_{hitung} (0.077) < L_{tabel} (0.089)$ , ini berarti sampel berasal dari populasi berdistribusi normal. Uji keberartian dan kelinieran regresi dengan menggunakan tabel Analisis Varians (ANOVA) diperoleh persamaan regresi  $F_{hitung} (48.44) > F_{tabel} (3.94)$  yang menyatakan regresi berarti serta uji linieritas regresi menghasilkan  $F_{hitung} (1.16) < F_{tabel} (1.61)$  yang menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan adalah linier. Uji hipotesis koefisien korelasi hubungan antara variabel X dan variabel Y dilakukan dengan rumus *Product Moment* dari Pearson yang menghasilkan  $r_{xy}$  sebesar 0,575 , ini berarti hubungan antara kedua variabel tersebut kuat. Uji signifikasi dengan  $t_{hitung}$  sebesar 6.96 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1.66. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Penanganan Keluhan dengan Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Bank DKI di Kantor Walikota Jakarta Barat. Uji koefisien determinasi menghasilkan KD sebesar 33.08%. Maka dapat diambil kesimpulan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Penanganan Keluhan dengan Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Bank DKI di Kantor Walikota Jakarta Barat

Kata Kunci : Penanganan Keluhan, Kepuasan Pelanggan.

## **ABSTRACT**

***RADHITA RAHMALINA. Corelation Between Complaint Handling And Customer Satisfaction On Customer Bank DKI In The Office Of Mayor West Jakarta. Scription, Jakarta : Study Program Of Commerce Education. Departement of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta,2015.***

This study aims to determine whether there is any relationship between the Complaints Handling Customer Satisfaction on Customer Bank DKI in West Jakarta Mayor office.

This study was conducted over four months, starting from March 2015 until June 2015. Research method used was a survey method with correlational approach. The population were all civil servants Mayor of West Jakarta. This study population is affordable civil servants Sub-Primary Education, Health Sub, Sub-Cleanliness, and Transportation Sub-Department, amounting to 140 civil servants. The research sample of 100 civil servants Basic Education Sub, Sub-Health, and Transportation Sub Department. Sampling technique in this study is random sampling technique.

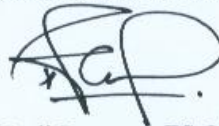
To capture the data variable X (Complaints Handling) and variable data Y (Customer Satisfaction), used shaped instrument questionnaires, which were distributed to civil servants in kantore Mayor of West Jakarta, after the content validity test through the validation process is the calculation of the correlation coefficient score of grains with a total score and test reliability with Cronbach alpha formula.

Data analysis techniques starts with finding the regression equation in the can is  $Y = 56.085 + 0.452X$ . Test requirements analysis that estimates the error normality test regression on X by using the test and obtained dengan uji Liliefors diperoleh  $L_{hitung}$  Liliefors (0077) <  $L_{tabel}$  (0089), this means that the sample comes from a population of normal distribution. Significance test and regression linearity using Analysis of Variance table (ANOVA)  $F_{hitung}$  regression equation (48.44) >  $F$  table (3.94) which states mean regression and regression linearity test produces  $F_{hitung}$  (1.16) <  $F$  table (1.61) which shows that the regression model used is linear. Hypothesis testing correlation coefficient between variables X and Y do with the formula of Pearson Product Moment that produce  $r_{xy}$  of 0.575, this means that the relationship between the two variables with a significance kuat. Uji thitung  $t_{hitung}$  6.96 and 1.66. Because  $t_{hitung}$  >  $t_{table}$ , Research conclusion is that there is a positive and significant relationship between Complaints Handling And Customer Satisfaction on Customer Bank DKI in the Mayor's Office West Jakarta.

Keywords: Complaints Handling, Customer Satisfaction.

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana, ES, M.Bus  
NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 19531117198203 2001	Ketua Penguji	 .....	8 Juli 2015 .....
2. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001	Penguji Ahli	 .....	8 Juli 2015 .....
3. <u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001	Sekretaris	 .....	8 Juli 2015 .....
4. <u>DR. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 195909181985032011	Pembimbing I	 .....	8 Juli 2015 .....
5. <u>Dita Puruwita, S.Pd, M.Si</u> NIP. 198209082010122004	Pembimbing II	 .....	8 Juli 2015 .....

Tanggal Lulus : 6 Juli 2015  
.....

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2015

Yang membuat pernyataan



Radhita Rahmalina

NIM. 8135118144

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto

*“Education is the most powerful weapon we can use to change the world”*

*-Nelson Mandela-*

*“In order to succeed, your desire for success. Should be greater than your fear of failure.”*

*-Bill Cosby-*

*“Losers quit when they fail. Winners fail until they succeed.”*

*-Robert Kiyosaki -*

### Persembahan

*Aku persembahkan cinta dan sayangku kepada Orang tua ku,  
abangku dan kakaku yang telah menjadi motivasi dan tiada henti  
memberikan dukungan dan do'anya untuk aku*

*Terma kasihku persembahkan untuk para sahabatku “CWIG” (Costa,  
Devi, Citra, Maya, Hilda, Yuli dan Martha) dan Dimas M Prayogo  
yang senantiasa menjadi penyemangat dan menemani disetiap hariku*

**-Radhita Rahmalina-**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan sehingga Peneliti diberi kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan antara Penanganan Keluhan dengan Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Bank DKI di Kantor Walikota Jakarta Barat”.

Skripsi yang disusun untuk melengkapi dan memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, terdapat beberapa kendala yang Peneliti hadapi, tetapi berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, kendala tersebut dapat teratasi dengan baik. Pada kesempatan ini, dengan ketulusan hati, Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Corry Yohana, M.M, selaku dosen pembimbing I yang dengan penuh perhatian dan kesabaran membimbing peneliti, memberikan solusi atas permasalahan yang dialami peneliti;
2. Dita Puruwita S.Pd M.Si, selaku dosen pembimbing II yang dengan penuh perhatian dan kesabaran membimbing peneliti, memberikan solusi atas permasalahan yang dialami peneliti;
3. Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Universitas Negeri Jakarta;
4. Dra. Tjutju Fatimah, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta ;
5. Drs. Dedi Purwana, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
6. Seluruh dosen Jurusan Ekonomi dan Administrasi terutama dosen program studi Pendidikan Tata Niaga yang telah mendidik Peneliti dengan penuh ketulusan;
7. Seluruh staff dan pegawai di Kantor Walikota jakarta Barat atas kerja sama dan bantuannya dalam penelitian ini;



8. Papa (Mardani), Mama (Rahmawati), Abang (Khairul Fahmi), Kakak (Nurazizah), Dimas Mochamad Prayogo, saudara-saudara, teman-teman, dan sahabatku yang telah memberikan motivasi, kasih sayang, serta doanya.
9. Teman – teman seperjuangan kuliah TN Non Reg 2011 khususnya sahabat tercita “CWTG” Costa, Devi, Citra, Hilda, Yuli, Maya dan Martha serta teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih untuk segala bantuannya.
10. Semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih semuanya.

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti dan pembaca yang budiman. Peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, Peneliti mengharapkan saran dan kritikan yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini.

Jakarta, Juni 2015

Radhita Rahmalina